

KANDIDAATPROFIEL

# Business Consultant Customer Journey

## Voor wie?

- 5+ jaar werkervaring
- Consulting
- Retail / FMCG
- Marketing
- Verandermanagement



**Bol.com zet voor iedere online shopper een verrassende en inspirerende customer journey neer. De Business Consultant Customer Journey maakt die klantreizen nóg relevanter. Hij/ zij zet een krachtige strategie neer en leidt verschillende verbeterprojecten. Daarmee is zijn/haar werk direct zichtbaar voor miljoenen consumenten.**





## OVER HET BEDRIJF

# Over Bol.com

Bol.com staat voor gemak, service en inspiratie. Het bedrijf is – met 11,5 miljoen actieve klanten – de populairste winkel van Nederland en België. Het enorme assortiment bestaat uit ruim 23 miljoen artikelen; van e-books tot tuinmeubilair en van laptops tot woonaccessoires. Maar bol.com is meer dan alleen een webwinkel. Het is ook een platform waarop 35 duizend externe verkopers hun producten aanbieden. Zij profiteren van bol.coms ongekennde customer journey en het gigantische bereik.

Tussen 2011 en 2019 is de omzet met meer dan 600 procent gegroeid. En het eindpunt is nog lang niet in zicht. Het bedrijf wil blijven uitbreiden, hoe sneller hoe beter. Hiervoor werkt bol.com voortdurend aan het verbeteren van haar proposities, het aantrekken van nieuw talent en het opschalen van de logistiek.

De waardering voor bol.com blijkt niet alleen uit het groeiend aantal klanten. De e-tailer staat ook stevast in de top-5 van meest klantvriendelijke bedrijven van Nederland en in de top-3 van meest invloedrijke merken op social media. Daarnaast sleept het bedrijf jaar in jaar uit de nodige publieks- en vakprijzen in de wacht.



VACATURE

## Business Consultant Customer Journey

**De unieke customer journey die bol.com voor iedere bezoeker opnieuw weet neer te zetten, is de basis van het succes. De Business Consultant Customer Journey – onderdeel van het team Customer Journey Excellence binnen het domein Customer Journey, Promotions en Content – is de strateeg die deze customer journeys nóg relevanter weet te maken. Zo komen online shoppers snel bij de juiste artikelen uit en genieten zij tegelijkertijd van een inspirerende en verrassende ervaring.**

De Business Consultant leidt programma's en implementatietrajecten die bol.coms customer journey verbeteren. Zo maakt hij/zij met datagedreven verbeterideeën een persoonlijke winkelbeleving schaalbaar. Projecten die de Business Consultant managet, richten zich bijvoorbeeld op: meer en betrouwbaardere reviews, de customer journey strategie, effectieve tools en werkwijzen voor bol.coms customer journey specialisten en op promoties en content van platformpartners.

Projectmanagement is een belangrijke skill van de Business Consultant, die als geen ander kan samenwerken met de data-analisten uit het team en zo samen met hen innovatiekansen uit de data destilleert. De Business Consultant duikt daarvoor niet zelf de data in maar weet optimaal gebruik te maken van de expertise van collega's.

Ook buiten Customer Journey & Promotions zoekt de Business Consultant actief de samenwerking op. Programma's die de customer journey verbeteren, zijn immers altijd multidisciplinair en team overstijgend. De Business Consultant identificeert zelfstandig de relevante stakeholders, brengt hen samen en overtuigt hen van de meerwaarde van verbeterprojecten. Vakgebieden waar deze persoon veel mee samenwerkt, zijn bijvoorbeeld: Marketing, IT, winkelteams, functionele MT's, Commercie, Operations en Innovation Support.

De Business Consultant is een zelfstandige professional die zijn/haar agenda bepaalt op basis van de commerciële prioriteiten. Die verantwoordelijkheid, gecombineerd met de brede scope – strategie, implementatie, buy-in creëren, programma's aansturen en veel verschillende stakeholders managen – maakt de rol tot een mooie en serieuze uitdaging. ■



## Interesse?

Bol.com werkt voor invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem voor meer informatie contact op met Annelijn Nijhuis via [annelijn.nijhuis@topofminds.com](mailto:annelijn.nijhuis@topofminds.com)



**“De Business Consultant Customer Journey brengt nieuwe ideeën en zorgt vervolgens voor een gestructureerde implementatie. Dat vergt planning, overtuigingskracht en enthousiasme, maar ook creativiteit en lef om te durven pionieren.”**

**Bas Boenders, Head of Customer Journey Excellence**